

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

---

**“LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
MARIANO DÁMASO BERAÚN, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO,  
DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2021”**

---

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTOR: Cristancho Ariza, Zidney Danilo**

**ASESOR: Martel Carranza, Christian Paolo**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( X )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Responsabilidad Social empresarial

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46073264

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780x
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **14:30 horas del día 22 del mes de octubre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez	<b>(Presidente)</b>
Mtra. Keli Agui Esteban	<b>(Secretaria)</b>
Mtra. Diana Huerto Orizano	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 189-2021- CF-FCEMP-UDH, para evaluar el Trabajo de Investigación intitulado: **“LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO DÁMASO BERAÚN, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2021”**, presentado por el (la) egresado, **CRISTANCHO ARIZA, Zidney Danilo**; para optar el **Grado de Bachiller en Administración de Empresas**.

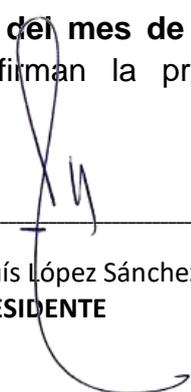
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **13 (Trece)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **15:10 horas del día 22 del mes de octubre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Keli Agui Esteban  
**SECRETARIA**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jorge Luis López Sánchez  
**PRESIDENTE**

Mtra. Diana Huerto Orizano  
**VOCAL**

## DEDICATORIA

A Dios, por ser mi Padre Celestial, fuente de fortaleza en todo momento, por ser mi guía en el camino del saber y orientar mis pasos por el sendero del éxito.

A mi tía Kelly por su ejemplo de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundido siempre.

A mi hermana Krystell por ser mi amiga y por las enseñanzas y el apoyo mostrado para seguir adelante en todo momento.

A mis amados padres Marina y Zidney, a mis abuelos Zenaida y Ever por compartir conmigo los triunfos logrados, por la incondicional confianza, amor y cariño que me demuestran día a día. Por impulsarme a continuar y lograr mis metas.

A mi novia Evelin por su gran apoyo, en este logro muy importante en mi vida profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

- A la Universidad de Huánuco y en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de Administración de Empresas por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.
  
- A mi asesor el Dr. Christian Paolo Martel Carranza, por las orientaciones y conocimientos académicos que me proporcionó en la realización de este trabajo.
  
- A la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun por las facilidades brindadas en la ejecución de la investigación.
  
- Al personal de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun, por el apoyo incondicional en el proceso de recojo de información para la elaboración del presente trabajo de investigación
  
- A mis amigos, quienes me apoyaron desinteresadamente en el transcurso de mi carrera profesional.
  
- A todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron en la realización de este trabajo, hago extensivo mi agradecimiento.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	17
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA .....	17
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.6. LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO.....	25
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	27
2.4. VARIABLE .....	28

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	29
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.1.1. ENFOQUE .....	30
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	30
3.1.3. DISEÑO .....	30
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ....	
.....	32
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA	
INFORMACIÓN .....	32
3.5. ASPECTOS ÉTICOS.....	32
CAPÍTULO IV.....	33
RESULTADOS.....	33
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	33
CAPÍTULO V.....	56
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	56
CONCLUSIONES .....	61
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	29
Tabla 2: Datos de libro de registro de la Municipalidad del Distrito de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021. ....	31
Tabla 3: Género .....	33
Tabla 4: Edad.....	34
Tabla 5: Lugar de procedencia. ....	36
Tabla 6: ¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?.....	37
Tabla 7: ¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas? .....	38
Tabla 8: ¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?.....	39
Tabla 9: ¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?.....	40
Tabla 10: ¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema? .....	42
Tabla 11: ¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez? .....	43
Tabla 12: ¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable? .....	44
Tabla 13: ¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada? .....	45
Tabla 14: ¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución? .....	46

Tabla 15: ¿Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad? .....	47
Tabla 16: ¿Cree Ud. que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad? .....	48
Tabla 17: ¿Cree Ud. que los servidores de la municipalidad cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad? .....	49
Tabla 18: ¿El servicio al cliente se da de manera responsable? .....	50
Tabla 19: ¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza? .....	51
Tabla 20: ¿Ud. cree que los funcionarios son puntuales? .....	52
Tabla 21: ¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad? .....	53
Tabla 22: ¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad? .....	54
Tabla 23: ¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores es buena? .....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género .....	33
Gráfico 2: Edad .....	35
Gráfico 3: Lugar de procedencia.....	36
Gráfico 4: ¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?.....	37
Gráfico 5: ¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas? .....	38
Gráfico 6: ¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?.....	39
Gráfico 7: ¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?.....	41
Gráfico 8: ¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema? .....	42
Gráfico 9: ¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?.....	43
Gráfico 10: ¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable? .....	44
Gráfico 11: ¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada? .....	45
Gráfico 12: ¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución? ..	46
Gráfico 13: ¿Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad? .....	47
Gráfico 14: ¿Cree Ud. que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad? .....	48

Gráfico 15: ¿Cree Ud. que los servidores de la municipalidad cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad? .....	49
Gráfico 16: ¿El servicio al cliente se da de manera responsable?.....	50
Gráfico 17: ¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza? ..	51
Gráfico 18: ¿Ud. cree que los funcionarios son puntuales?.....	52
Gráfico 19: ¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad? .....	53
Gráfico 20: ¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad? .....	54
Gráfico 21: ¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores es buena? ....	55

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “La calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2021”, tuvo como principal objetivo; Determinar cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021. En este estudio, se evaluaron 6 dimensiones: capacidad de respuesta, Sensibilidad, empatía, confiabilidad, responsabilidad y credibilidad. Métodos. El tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo constituida por 849 personas cuya muestra fue de 163 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, conformado por 18 preguntas, con 3 ítems para cada dimensión. Los resultados indican que la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun si cuenta con buena calidad de servicio; Concluyendo que si cuenta con buena calidad de servicio; pero de todas maneras es necesario que el nivel de calidad debe subir más para poder incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Municipalidad, Usuarios, Empatía, Capacidad de respuesta.

## **ABSTRACT**

The present investigation titled: “The quality of service in the District Municipality of Mariano Dámaso Beraún, Leoncio Prado province, Huánuco Department, 2021”, had as its main objective; Determine how the quality of service is in the District Municipality of Mariano Dámaso Beraún, Leoncio Prado Province, Huánuco Department, 2021. In this study, 6 dimensions were evaluated: responsiveness, sensitivity, empathy, trustworthiness, responsibility and credibility. Methods. The type of research is applied, quantitative approach, descriptive level and non-experimental design. The population under study consisted of 849 people whose sample was 163 users. The data collection technique was the survey and the instrument used was the questionnaire, made up of 18 questions, with 3 items for each dimension. The results indicate that the District Municipality of Mariano Dámaso Beraun does have a good quality of service; concluding that if it has a good quality of service; but in any case, it is necessary that the level of quality should rise further in order to increase the levels of user satisfaction.

**Keywords:** Quality of service, Municipality, Users, Empathy, Responsivene

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis lleva como título “La calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2021.

“En toda institución es importantes brindar servicios de calidad a sus usuarios, y en este caso de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco” (Inca, 2015, p.17)

Actualmente en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, los usuarios indican que el tiempo de atención demora mucho y esto hace que no se encuentren satisfechos; además manifiestan que algunos servidores no están capacitados para cumplir sus funciones y eso hace que no sean fiables; por esta razón fue de suma importancia la investigación porque se analizó y se conoció los diversos factores concernientes a la calidad de servicio brindada en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun; es por ello que formulo la pregunta de investigación ¿Cómo es la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021?, el objetivo fue determinar cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021, se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento el cuestionario, que se aplicó a los usuarios que asisten a la municipalidad.

El presente trabajo de investigación tiene V capítulos:

El capítulo I, menciona el problema de investigación, identificando el problema de la investigación, asimismo, se formula el problema general y los problemas específicos, para ellos se realizó la justificación, las limitaciones y viabilidad de la investigación.

El capítulo II, se encuentra el marco teórico, siendo este el fundamento teórico de la investigación, presentando antecedentes de la investigación, las

bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y operacionalización de variables.

Capítulo III Metodología de la Investigación: Se detalla el tipo de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación.

Capítulo IV Resultados: obtenidos en la investigación a través de los instrumentos, de las técnicas de recopilación y el procedimiento estadístico utilizado en tablas, figuras descriptivas.

Capítulo V Discusión de Resultados: Se presenta las contrastaciones de los resultados del trabajo de investigación.

Finalmente se llegó a las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

“La calidad de servicio es de mucha relevancia en las organizaciones, por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor en su atención. Antes la oferta era un poco más limitada; pero a medida que pasa los años, la tecnología, el desarrollo del mercado y progresos técnicos, llegaron al cliente”. (Ñahuirima, 2015, p.16)

“En un país como el nuestro, muchas empresas tanto públicas y privadas descuidan que los clientes queden satisfechos de los servicios que ofrecen no solo empresas privadas si no también empresas públicas” (Inca, 2015, p.17).

“La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la municipalidad. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, como de la autoridad máxima de la municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público que acude a la municipalidad. Los trabajadores deben tomar en cuenta que los usuarios son lo más importante de una institución, porque sin ellos no existiría organización”. (Inca, 2015, p.17)

“Para las municipalidades, lo más importante es justamente conseguir que la calidad de servicio finalmente percibida por los usuarios coincida con la que ellos esperaban; a esto se le llama “satisfacción”. La mejora de la calidad en la institución pública actualmente ya no se puede basar únicamente en mejoras de planificación, organización, dirección y control, como se observó, si no hay que mejorar, desde el talento humano, materiales de trabajo, infraestructura, preparación psicológica de los trabajadores, trato a los usuarios y procurando de hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado y asegurarse que el usuario reciba servicio de calidad

como los que él esperaba. Para hacer esto es evidente; primero conocer qué es lo que esperan los ciudadanos, conocer su expectativa y sus necesidades. Solamente así podremos adaptar nuestra programación a su calidad esperada”. (Inca, 2015, p.18)

“Actualmente en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, los usuarios comentan que se encuentran insatisfechos debido a que el desempeño profesional, en gran parte, es deficiente ya que sus necesidades no fueron atendidas, y si fueron atendidas también les demoró mucho tiempo, debido a que no existe una capacidad de respuesta adecuado de parte de los trabajadores. Comentan también que algunos servidores públicos o trabajadores, desconocen sus funciones, no están capacitados en el área que desempeñan, no son seleccionados adecuadamente lo cual no los hace fiables, además indican que no existe empatía de parte de los trabajadores (ponerse en el lugar de otro) que tienen que brindar a cada usuario que viene a resolver o solicitar su demanda a la municipalidad, lo cual es muy importante y primordial para hablar de calidad de servicio. Los usuarios mencionan que no todos son recibidos por igual y no reciben los servicios de la misma forma, el cual tiene que ver con las expectativas que tienen de ser atendidos y la perspectiva que tienen de los funcionarios públicos es deficiente en cuanto a todo lo mencionado anteriormente”.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo es la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

a) ¿Cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021?

- b) ¿Cómo es la sensibilidad en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021?
- c) ¿Cómo es la empatía en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021?
- d) ¿Cómo es la confiabilidad en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021?
- e) ¿Cómo es la responsabilidad en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021?
- f) ¿Cómo es la credibilidad en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.

### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Determinar cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.
- b) Determinar cómo es la sensibilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.
- c) Determinar cómo es la empatía en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.

- d) Determinar cómo es la confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.
- e) Determinar cómo es la responsabilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.
- f) Determinar cómo es la credibilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

“Esta investigación nos proporcionó información acerca de los conceptos, postulados teóricos referidos con la relación entre la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún y brindar así información relevante a otros investigadores en estudios posteriores acerca de estas variables”. (Rojas, 2002)

### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA**

“La investigación se realizó porque se detectó un déficit en la gestión de la Municipalidad y existen errores por corregir en cuanto a la atención de los usuarios y por ello queda la insatisfacción de ellos y de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún”. (Rojas, 2002)

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

“Se optó por el método de estudio explicativo que de acuerdo a los objetivos considerados, el investigador aplicó técnicas de investigación validas como la encuesta para medir la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún”. (Rojas, 2002)

## **1.6. LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones de este trabajo de investigación se redactan a continuación:

- Falta de tiempo completo para realizar las actividades de este trabajo de investigación.

### 1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es viable por las siguientes razones:

- **Bibliografía:** Se cuenta con referencia bibliográfica relacionados con el presente trabajo, que servirán para poder tener línea de base teórica.
- **Financiamiento:** Se contó con los recursos financieros para poder ejecutar el trabajo de investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se describen investigaciones que se han realizado a nivel internacional, nacional y local, los cuales tienen relación con el presente trabajo de investigación.

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según Pinheiro (2019), en su trabajo de investigación titulado “*Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de bahía*” para optar el grado de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Federal da Bahía, Brasil. Concluye:

- “La calidad en el servicio a clientes, es indispensable y es necesario medirla, ya que lo que no se puede medir, no se puede controlar, también es imprescindible recalcar que la calidad si bien no es fácil de obtenerla, tampoco es difícil, y que ciertamente el no tenerla les perjudica cuantiosa suma de dinero, y obviamente esto va en contra de los objetivos de cualquier organización”.

Según Pérez (2018), en su trabajo de investigación titulado “*Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Tuxtla*” para optar el grado de Doctor en Administración en la Universidad de Chiapas, México. Concluye:

- “El servicio que brinda la municipalidad de Chiapas si tiene influencia entre calidad y satisfacción de los usuarios de esta manera se corrobora la hipótesis propuesta en el trabajo de investigación material de estudio”.

Según Rocca (2016), en su trabajo de investigación titulado “*Calidad de servicio y satisfacción laboral en la Municipalidad de Berisso*”

para optar el grado de Magister en Dirección de Empresas en la Universidad Nacional de la Plata, Argentina. Concluye:

- “Que el nivel de satisfacción total de los usuarios de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”, debido a que el saldo de respuesta total obtenido alcanzó el valor de -0,0873. Los usuarios consideran relevante en calidad de servicio, el cumplimiento de lo prometido en forma oportuna y correcta a la primera vez, asimismo que exista interés por resolver sus problemas. Además lo elementos tangibles: es la dimensión que los usuarios encuestados eligieron como la menos importante de todas. Por otro lado la confiabilidad del servicio: esta dimensión ocupa el segundo lugar en el ranking de importancia de los usuarios del servicio, lo que significa que aspectos como la Eficacia y la Eficiencia del Servicio, el Cumplimiento del trabajo en Tiempo y Forma o el Interés de los empleados en solucionar las distintas problemáticas, son características del servicio que los usuarios ponderan por encima de otras. Al igual que la dimensión anterior, el nivel de satisfacción de los usuarios se ubica entre "Satisfecho" y "Algo Insatisfecho", con un saldo de respuesta de -0,184. En cuanto a los elementos evaluados, todos tuvieron un saldo de respuesta entre 0 y -1, lo que se traduce en un nivel de satisfacción de los usuarios por debajo de "Satisfecho" para todos y cada uno de los elementos que componen la Dimensión II”.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Según Mamani (2019), en su trabajo de investigación titulado “*La Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa el Salvador-Lima*” para optar el grado de Licenciado en Administración con mención en Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión, Perú. Concluye:

- “En esta investigación, se determinó que existe una relación altamente significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019”.
- “En esta investigación, se determinó que existe un nivel de correlación altamente significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios, donde el Sig. fue de 0.000 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.601, indicando que existe una relación moderada; el 81.5% de los encuestados considera que la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad es moderada; esto debido al incumplimiento de las promesas dadas por la municipalidad; por ello es recomendable mejorar en los indicadores promesas, eficiencia y eficacia”.
- “En esta investigación, se determinó que la dimensión la capacidad de respuesta y la variable satisfacción, la relación es débil de acuerdo a lo que indica el estadístico de correlación Rho de Spearman ( $\rho = -0.363$ ), de igual modo muestra que el nivel de significancia es 0.000, lo que indica que la relación entre ambas variables es altamente significativa”.

Según Huancollo (2018), en su trabajo de investigación titulado “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la de Taraco – Huancané-Puno, 2017*” para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Concluye:

- “En la hipótesis específica 1, se concluye que existe una influencia positiva débil del 0.482 muy significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se puede afirmar que la atención personalizada, los horarios de atención y la preocupación por los usuarios aun no tienen muy satisfechos a los usuarios que acuden a la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno”.
- “En la hipótesis específica 2, se concluye que existe una influencia positiva débil del 0.429, muy significativa entre capacidad de

respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se aprecia que la información aun no es muy oportuna y el servicio aun no es el adecuado, por ende, la satisfacción del usuario que acuden a la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno, es muy baja”.

Según Huamán (2017), en su trabajo de investigación titulado “*Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo*” para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo, Perú. Concluye:

- “La relación entre la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios el 85% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4 %de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha Municipalidad”.
- La satisfacción del usuario en términos de promedio modal es satisfacción moderada representado por un 89.8 % del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Según Arias (2019), en su trabajo de investigación titulado “*Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de las Clínicas Dentales de la Ciudad de Tingo María*” para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Concluye:

- “Se concluyó que, la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes tienen una correlación directa y significativa, (P. valor < 0.05) (0.00 < 0.05), calificada como baja (rs = 0.320)”.
- “Para la dimensión confiabilidad, se determinó que existe diferencia significativa, por (P. valor < 0.05) (0.00 < 0.05) ende,

existe relación entre el antes y el después del uso del servicio odontológico de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María”.

Según Alvarez (2019), en su trabajo de investigación titulado “*Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la discoteca Happy World Inversiones Alga S.A.C según el modelo Servqual Leoncio Prado*” para optar el grado de Licenciada en Administración en la Universidad de Huánuco. Concluye:

- “Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente. Corroborado con la información de la Tabla N°1.A, donde se demuestra que los clientes están de acuerdo con los equipos 49.48% y 39.06%, lo que permite destacar la calidad del servicio de Happy World en comparación a otras según el Gráfico 23, 41.15%, y 46.88% están de acuerdo”.
- “Existe relación directa entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes. Corroborado por el Gráfico 6.A, donde sostiene que los trabajadores tienen interés en resolver los problemas que tienen, están de acuerdo con la afirmación 36.48% y 44.79% de encuestado. Lo que permite valor al servicio de ña discoteca como buena según el cuadro N°25 43.75% y 51.04%”.
- “Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, ello se puede verificar en el Gráfico 11.A el que sostiene que la percepción de los clientes con el servicio rápido que brindan en Happy World 44.27%, 32.29% así lo afirma, ello les permite considerar que el servicio es de calidad según el gráfico 25, donde 43.75% y 51.04% considera estar de acuerdo con ello”.
- “Existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del cliente, corroborada en los gráficos 14.A donde se expresa que los clientes sienten confianza en el comportamiento de los empleados 47.92% y 36.46% están de acuerdo con ello. Lo que les permite valorar la calidad de Happy World en comparación a otras discotecas 41.15% y 46.88% sostiene ello”.

- “Hay relación directa entre la empatía, y la satisfacción del cliente, corroborada en el Gráfico 20.A, el mismo que expresa que el 47.92% y 39.58% están de acuerdo con esta afirmación, lo que les permite valorar el servicio como de calidad en la Discoteca Happy World observando ello en el Gráfico 25 donde el 43.75% y 51.04% sostiene esa posición”.
- “La tesis concluye que hay relación directa entre calidad del servicio y satisfacción de los clientes evidenciado en los resultados de los gráficos 1.A, 6.A, 11.A, 14.A y 20.A muestran resultados que evidencian que la discoteca Happy World brinda buen servicio, lo que es valorado con satisfacción por los clientes en el Gráfico 25 con 43.75% y 51.04% de conformidad con ello”.

Según López (2018), en su trabajo de investigación titulado “*La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*” para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas en Administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Concluye:

- “Se determinó que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,969, lo que indica que existe una correlación positiva muy alta, entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, permitiendo cumplir una buena gestión”.
- “Se determinó que las habilidades de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,900, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre las habilidades y la calidad de servicios públicos”.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO**

Hoffman y Bateson (2012) indica “que la calidad de servicio es una formación de actitudes el cual se evalúa a largo plazo a una determinada empresa”. Según (Kurtz, 2012) afirma “que se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa”.

Cruz (2013) manifiesta que la calidad de servicio es la costumbre el cual prospera y es protegida por una empresa donde se explica lo que necesita los usuarios para poder así brindarles, servicios rápidos, adaptables, seguros y de mucha confianza, inclusive en momentos duros en el cual se busca que el usuarios sienta confianza y que sepa que es prioridad en la institución y eso se dará cuando somos efectivos.

#### **Características del servicio de calidad**

Según Aniorte (2013) menciona que las características que debemos seguir para poder brindar un servicio de calidad, son las siguientes:

1. Debe cumplir sus objetivos.
2. Debe servir para lo que se diseñó.
3. Debe ser adecuado para el uso.
4. Debe solucionar las necesidades.
5. Debe proporcionar resultados.

Según Sandoval (2006), podemos mencionar las siguientes dimensiones de la calidad:

#### **2.2.1.1 Capacidad de respuesta:**

“Se define como la capacidad que se muestra a la hora de ayudar a los usuarios y hacerlo de manera rápida; también se

considera la entrega de los compromisos a tiempo, así como la accesibilidad del usuario con la organización, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo. Así mismo se dice que es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas. Además se denomina capacidad de respuesta a los recursos con el que cuenta un individuo además de sus aptitudes. En general, cada individuo tiene variadas capacidades de la que no es plenamente consciente”. (Sandoval, 2006)

#### **2.2.1.2 Sensibilidad:**

Se define como la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. Este criterio mide la capacidad de resolver el problema a la primera vez, con interés, de manera profesional y efectiva; además estar dispuesto a ayudar a los clientes, así como cumplir con los requisitos de los usuarios (Sandoval, 2006).

#### **2.2.1.3 Empatía:**

“Se puede definir como una competencia clave de la inteligencia emocional que se pone de manifiesto a la hora de comunicarnos y relacionarnos con los demás. Por eso es tan importante fomentarla en directivos, ejecutivos y responsables de equipos, municipalidades, etc ya que está relacionada con un buen liderazgo. Se refiere a la atención personalizada que la compañía proporciona a sus clientes, sus indicadores son: cortesía y amabilidad, calidad en los procesos, calidad en los resultados”. (Sandoval, 2006)

#### **2.2.1.4 Confiabilidad:**

Sandoval (2006) indica que “confiabilidad es respetar lo que se promete al cliente, además cumplir con lo indicado en el momento indicado y estipulado; Se debe cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece”.

#### **2.2.1.5 Responsabilidad:**

“La responsabilidad significa ayudar a los demás, en otras palabras cuidarse a uno mismo y a los demás, servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los usuarios no pueden acceder a comunicarse con los altos mandos de una organización debido a la burocracia o cuando sus necesidades no son atendidas ellos perciben poca responsabilidad”. (Sandoval, 2006)

#### **2.2.1.6 Credibilidad:**

“Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta”. (Sandoval, 2006)

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- 1. Amabilidad:** “Es el acto y/o comportamiento que realiza una persona con respeto y educación hacia otras personas” (Chiavenato, 2009).
- 2. Calidad:** “Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa” (Kurtz, 2012).
- 3. Calidad de servicio:** “Es una metodología que aplica a todas las organizaciones privadas, públicas y sociales implementadas para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos” (Madriral, 2005).

4. **Capacitación:** “Entrenamiento al personal, el mismo que cubrirá el aprendizaje y la aplicación de nuevas técnicas, carencias que pudiera haber en la formación individual o actualizará conocimientos adquiridos por los trabajadores” (Chiavenato, 2009).
5. **Interés:** “Inclinación que alguien muestra hacia algún asunto o cuestión” (Kurtz, 2012).
6. **Precio:** “Valor monetario que se le asigna a algo” (Kurtz, 2012).
7. **Respeto:** “Es un sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa” (Kurtz, 2012).
8. **Servicio deseado:** “Es aquel que todo cliente válgase la redundancia desea o espera recibir” (Castillo, 2004).
9. **Servicios públicos:** “Conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas” (Atehortua, 2014).
10. **Servicios públicos municipales:** “El municipio de acuerdo a las condiciones territoriales y socioeconómicas, así como de su capacidad administrativa y financiera, identifica los siguientes servicios municipales: agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpieza, cementerios, calles, parques y jardines, seguridad ciudadana, tránsito” .(Castillo, 2004)

## 2.4. VARIABLE

### Calidad de servicio

- Capacidad de respuesta
- Sensibilidad
- Empatía
- Confiabilidad
- Responsabilidad
- Credibilidad

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1: Operacionalización de variables**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?
		Solución de problemas	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?
		Consistencia del servicio	¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?
	Sensibilidad	Profesionalidad	¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?
		Interés	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?
		Realizar el servicio a la primera vez	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?
	Empatía	Amabilidad	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?
		Atención individualizada	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?
		Resultados	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?
	Confiabilidad	Respeto	¿Cree Ud. Que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?
		Exactitud	¿Cree Ud. Que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?
		Cumplimiento	¿Cree Ud. Que los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?
	Responsabilidad	Servicio al cliente	¿El servicio al cliente se da de manera responsable?
		Confianza	¿ Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?
		Puntualidad	¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?
Credibilidad	Veracidad	¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	
	Honestidad	¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	
	Reputación	¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?	

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo investigación fue del tipo aplicada “porque se caracteriza por su búsqueda de la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, para generar solución y sistematizar la práctica basada en investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

##### 3.1.1. ENFOQUE

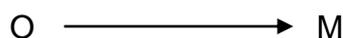
El trabajo se realizó en un enfoque cuantitativo, “porque se utilizó la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico”. (Hernández, 2014, p.4)

##### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El presente trabajo de investigación fue un estudio descriptivo “porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2014, p.92).

##### 3.1.3. DISEÑO

La presente investigación se desarrolló en un diseño no experimental “porque los estudios se realizarán sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, 2014, p.152).



**Dónde:**

O = Observación.

M = Muestra

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente investigación, la población han sido los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, durante el año 2021. La muestra se determinó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)E^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = N° de elementos de la población

$\sigma$  = Variación poblacional

**Z** = Valor de confianza

**E** = Error muestral

**Tabla 2: Datos de libro de registro de la Municipalidad del Distrito de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.**

LIBRO DE RESGITROS - MESA DE PARTES	
MESES	N° PERSONAS
MARZO	304
ABRIL	289
MAYO	256
TOTAL	849
PROMEDIO	283

Fuente: Elaboración propia.

“La población de la presente investigación ha sido considerada de 849 personas, los cuales promediaron a 283 personas por mes (entre las edades de 18 a más años) como se puede apreciar en la tabla 2; las cuales acuden con más frecuencia a la municipalidad, de las cuales consideramos una muestra de 163 usuarios de acuerdo a la fórmula, usuarios que viven dentro del distrito, y acuden a la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún a hacer sus trámites”.

$$n = \frac{(283) * (0.5)^2 * (1.96)^2}{(283 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = 163.2 = 163 \text{ usuarios}$$

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y la observación. En la encuesta, el instrumento a emplear fue el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas serán aplicadas a los sujetos materia de investigación, es decir a los usuarios de la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún. En cuanto a la observación se evaluó el comportamiento y el estado de ánimo con que se retiran los usuarios de la Municipalidad.

El cuestionario estuvo conformado por 18 preguntas, nueve ítems por la variable (calidad de servicio). Las alternativas de los ítems de las dos variables tendrán la siguiente valoración: Nunca, (02) Casi nunca, (03) Algunas veces, (04) Casi siempre y (05) Siempre.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Obtenido todos los datos se realizó la previa revisión del cuestionario aplicado para luego trasladar los datos al programa Excel, para la tabulación respectiva y luego proceder al ingreso de los datos al SPSS 22 una vez ya calculados.

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó el programa SPSS 22 (estadística descriptiva), ya que nos permitió analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Las gráficas se realizaron por cada una de las variables y dimensiones y para la correlación se considerará de acuerdo a los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

### **3.5. ASPECTOS ÉTICOS**

El trabajo de investigación se realizó conforme a los principios éticos fundamentales los cuales son: beneficencia, no maleficencia, Autonomía y justicia.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

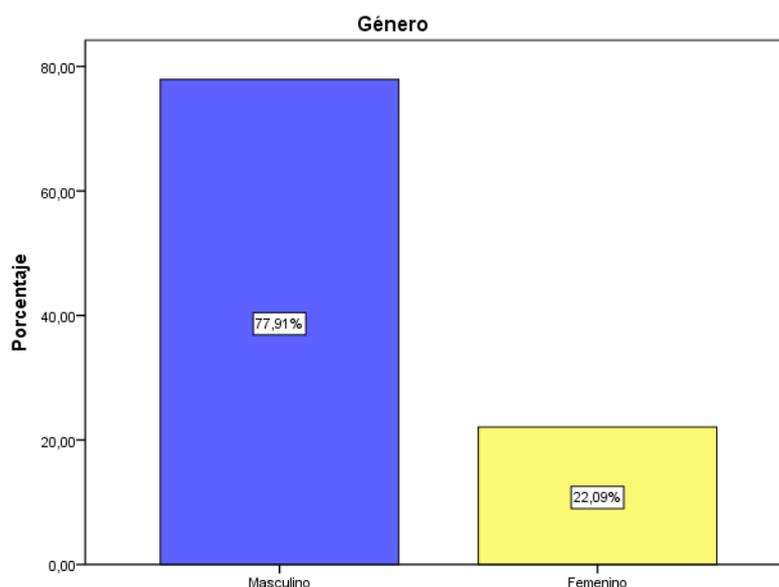
**Tabla 3: Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	127	76,5	77,9	77,9
	Femenino	36	21,7	22,1	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 1: Género**



Fuente: Tabla 3.

Elaboración: El investigador.

#### **Análisis e interpretación:**

De los usuarios encuestados el 72.91% de la muestra de estudio estuvo constituida por el género masculino mientras el 22.09% fueron del género femenino. Esto debido a que los hombres acuden más a las municipalidades distritales para hacer reclamos, solicitar información y hacer peticiones, mientras que las mujeres acuden más a las reuniones, celebraciones brindadas por la municipalidad.

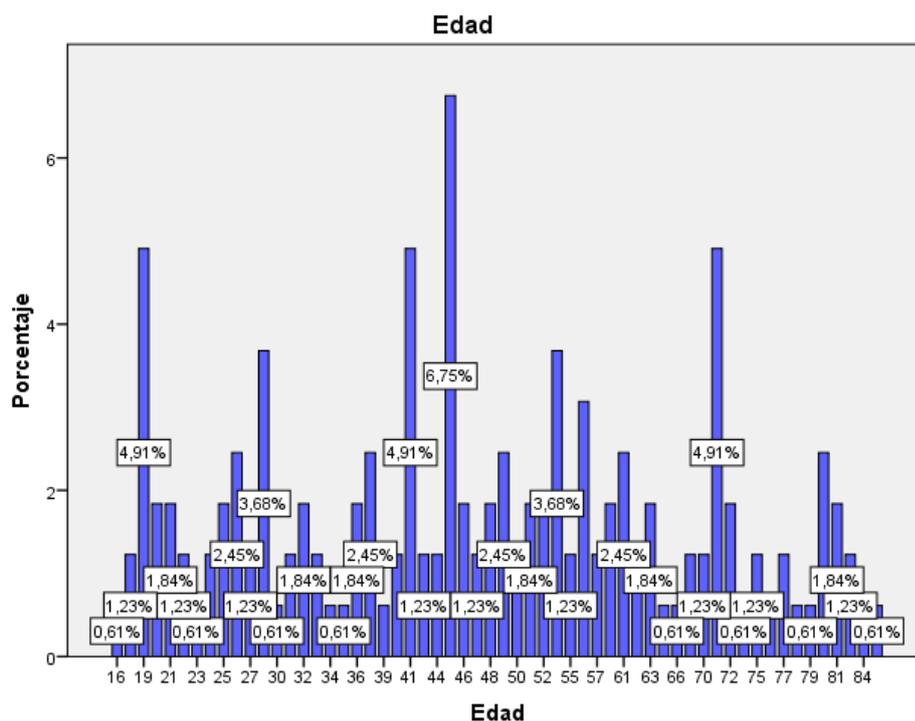
**Tabla 4: Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	16	1	,6	,6	,6
	18	2	1,2	1,2	1,8
	19	8	4,8	4,9	6,7
	20	3	1,8	1,8	8,6
	21	3	1,8	1,8	10,4
	22	2	1,2	1,2	11,7
	23	1	,6	,6	12,3
	24	2	1,2	1,2	13,5
	25	3	1,8	1,8	15,3
	26	4	2,4	2,5	17,8
	27	2	1,2	1,2	19,0
	28	6	3,6	3,7	22,7
	30	1	,6	,6	23,3
	31	2	1,2	1,2	24,5
	32	3	1,8	1,8	26,4
	33	2	1,2	1,2	27,6
	34	1	,6	,6	28,2
	35	1	,6	,6	28,8
	36	3	1,8	1,8	30,7
	38	4	2,4	2,5	33,1
	39	1	,6	,6	33,7
	40	2	1,2	1,2	35,0
	41	8	4,8	4,9	39,9
	42	2	1,2	1,2	41,1
	44	2	1,2	1,2	42,3
	45	11	6,6	6,7	49,1
	46	3	1,8	1,8	50,9
	47	2	1,2	1,2	52,1
	48	3	1,8	1,8	54,0
	49	4	2,4	2,5	56,4
	50	2	1,2	1,2	57,7
	51	3	1,8	1,8	59,5
	52	3	1,8	1,8	61,3
	54	6	3,6	3,7	65,0
	55	2	1,2	1,2	66,3
	56	5	3,0	3,1	69,3
	57	2	1,2	1,2	70,6
	60	3	1,8	1,8	72,4
	61	4	2,4	2,5	74,8
	62	2	1,2	1,2	76,1
	63	3	1,8	1,8	77,9
	64	1	,6	,6	78,5
	66	1	,6	,6	79,1
	68	2	1,2	1,2	80,4
	70	2	1,2	1,2	81,6
	71	8	4,8	4,9	86,5
	72	3	1,8	1,8	88,3
	73	1	,6	,6	89,0
	75	2	1,2	1,2	90,2
	76	1	,6	,6	90,8
	77	2	1,2	1,2	92,0
	78	1	,6	,6	92,6
	79	1	,6	,6	93,3
	80	4	2,4	2,5	95,7
	81	3	1,8	1,8	97,5
	82	2	1,2	1,2	98,8
	84	1	,6	,6	99,4
	85	1	,6	,6	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 2: Edad**



Fuente: Tabla 4.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

Según los resultados, la muestra nos arroja un rango de edades entre 18 y 84 años, sobresaliendo las edades de 19, 41, 45 y 71 años con un 4.91%, 4.91%, 6.75% y 4.91% respectivamente. Por lo que podemos mencionar que estas edades son las que más realizan trámites, peticiones, reclamos y piden información.

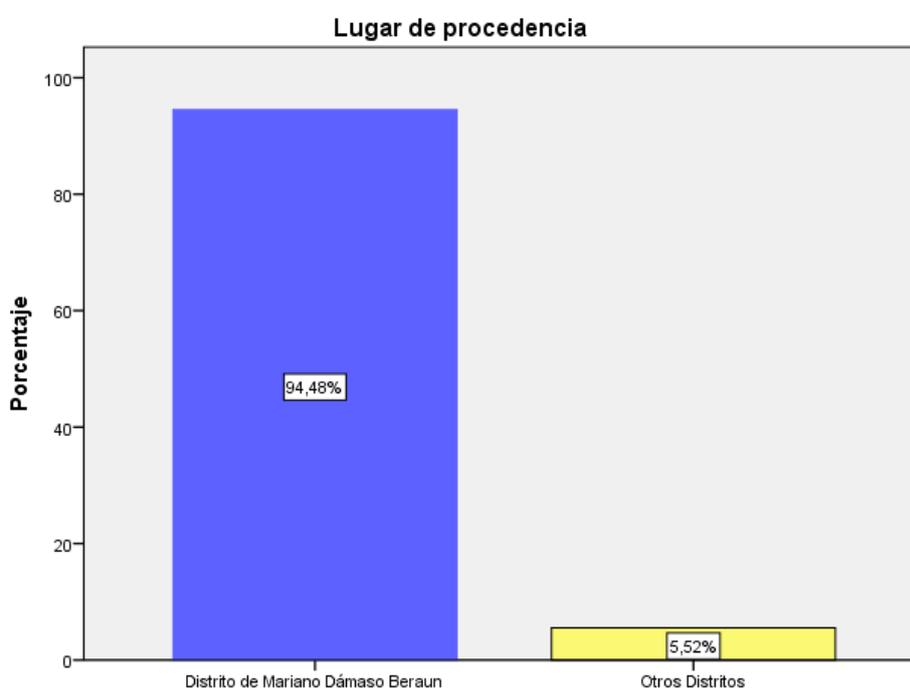
**Tabla 5: Lugar de procedencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Distrito de Mariano Dámaso Beraun	154	92,8	94,5	94,5
	Otros Distritos	9	5,4	5,5	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 3: Lugar de procedencia**



Fuente: Tabla 5.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos, el estudio nos indica que el lugar de procedencia de los usuarios pertenecen al Distrito de Mariano Dámaso Beraun en un 94.48%, debido a que es un Distrito que se encuentra a 15 Km de la Ciudad de Tingo María y eso indica que solo el 5.52% son de otros distritos aledaños que vienen a realizar algunos trámites o recibir información.

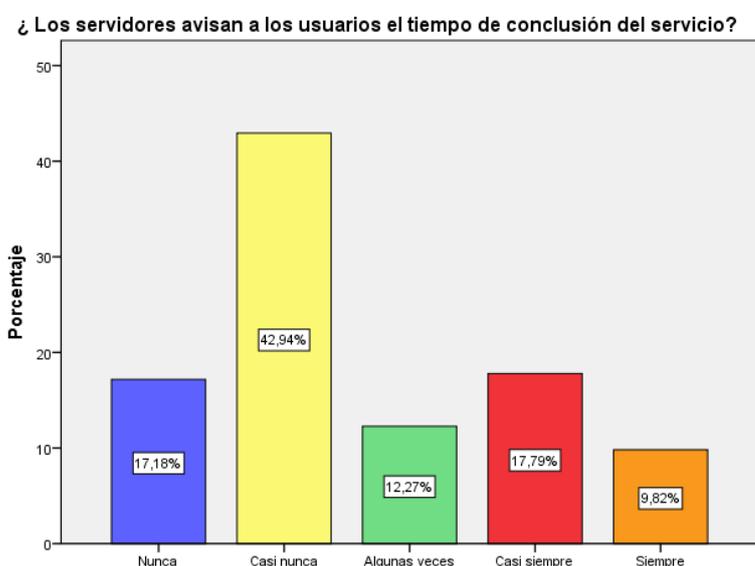
**Tabla 6: ¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	16,9	17,2	17,2
	Casi nunca	70	42,2	42,9	60,1
	Algunas veces	20	12,0	12,3	72,4
	Casi siempre	29	17,5	17,8	90,2
	Siempre	16	9,6	9,8	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 4: ¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?**



Fuente: Tabla 6.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

En la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun se evidenció que el 42.94% de la población encuestada indica que casi nunca fueron avisados del tiempo de conclusión del servicio; el 17.79% menciona que casi siempre; el 17.18% nunca fueron avisados; el 12.27% evidencia que algunas veces y el 9.82% respondieron que siempre son avisados del tiempo de conclusión de un servicio; es decir la mayoría de encuestados no están satisfechos con los servidores de la municipalidad en cuanto se refiere a avisar el tiempo de conclusión de un servicio, ya que para un usuario es de suma importancia saber el tiempo de conclusión de un servicio debido a que esto le genera gastos económicos como pasajes, tiempo, etc.

**Tabla 7: ¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?**

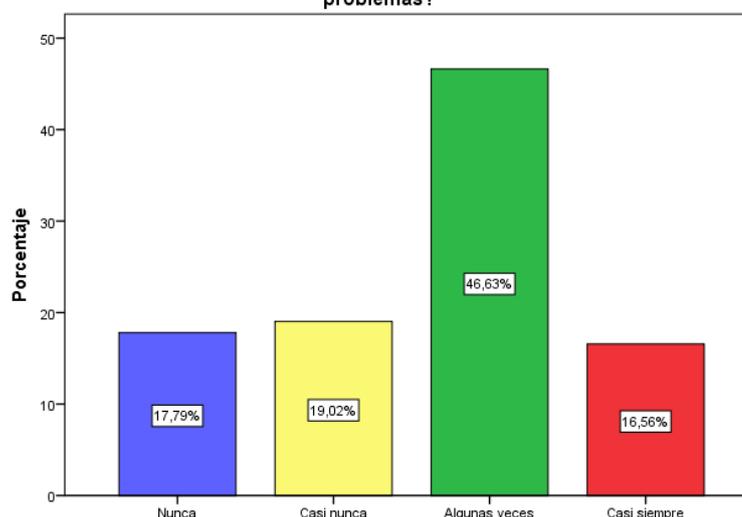
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	17,5	17,8	17,8
	Casi nunca	31	18,7	19,0	36,8
	Algunas veces	76	45,8	46,6	83,4
	Casi siempre	27	16,3	16,6	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 5: ¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?**

¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?



Fuente: Tabla 7.

Elaboración: El investigador

### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo al resultado obtenido en la Tabla 7, de la encuesta realizada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun se puede observar que el 46.63% indica que algunas veces los servidores se encontraron dispuestos a resolver sus problemas; mientras que el 19.02% menciona que casi nunca; el 17.79% dice que nunca y el 16.56% indico que casi siempre. Este resultado se puede interpretar que la mayoría de usuarios que asisten a la municipalidad fueron atendidos de buena forma y con actitud de poder resolver sus diferentes problemas de parte de los servidores municipales por los cuales asistieron.

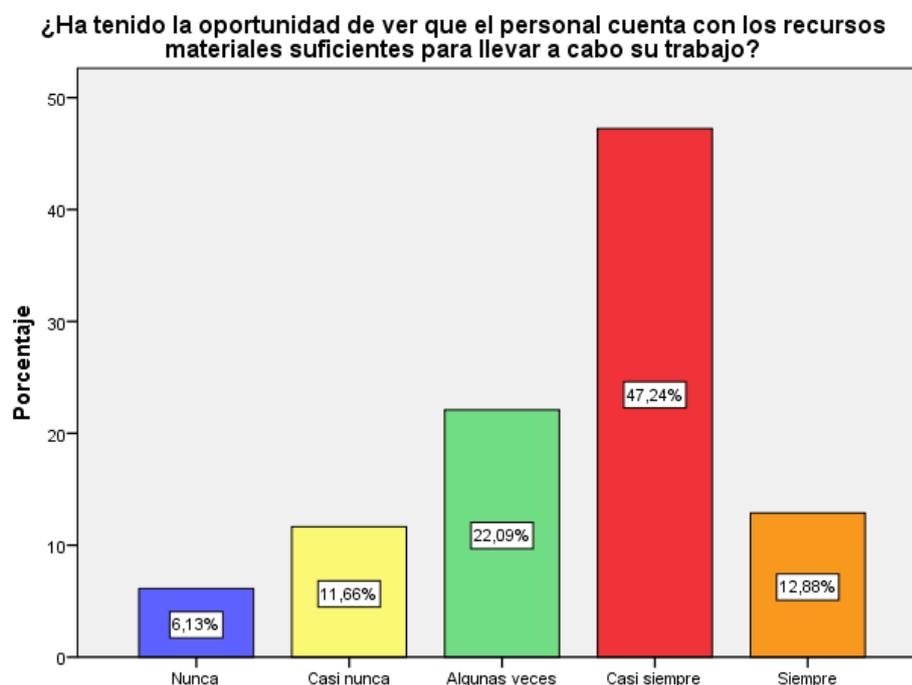
**Tabla 8: ¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,0	6,1	6,1
	Casi nunca	19	11,4	11,7	17,8
	Algunas veces	36	21,7	22,1	39,9
	Casi siempre	77	46,4	47,2	87,1
	Siempre	21	12,7	12,9	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 6: ¿Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?**



Fuente: Tabla 8.

Elaboración: El investigador.

## **Análisis e interpretación:**

De acuerdo al resultado obtenido en la Tabla 8, de la encuesta realizada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun se puede observar que el 47.24% menciona que casi siempre observaron que el personal cuenta con los recursos materiales para llevar a cabo su trabajo; el 22.09% apreciaron que algunas veces; el 12.88 % menciona que siempre; 11.66% apreció que cuentan con los recursos y solo el 6.13% indica que nunca vieron que el personal cuente con los materiales para llevar a cabo su trabajo. Este resultado se puede interpretar que la mayoría de encuestados si observaron que los trabajadores cuentan con los recursos materiales para llevar a cabo su trabajo con normalidad, puesto que así es la forma para que puedan desarrollarse de la mejor manera y ser eficientes a la hora de cumplir sus funciones.

**Tabla 9: ¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?**

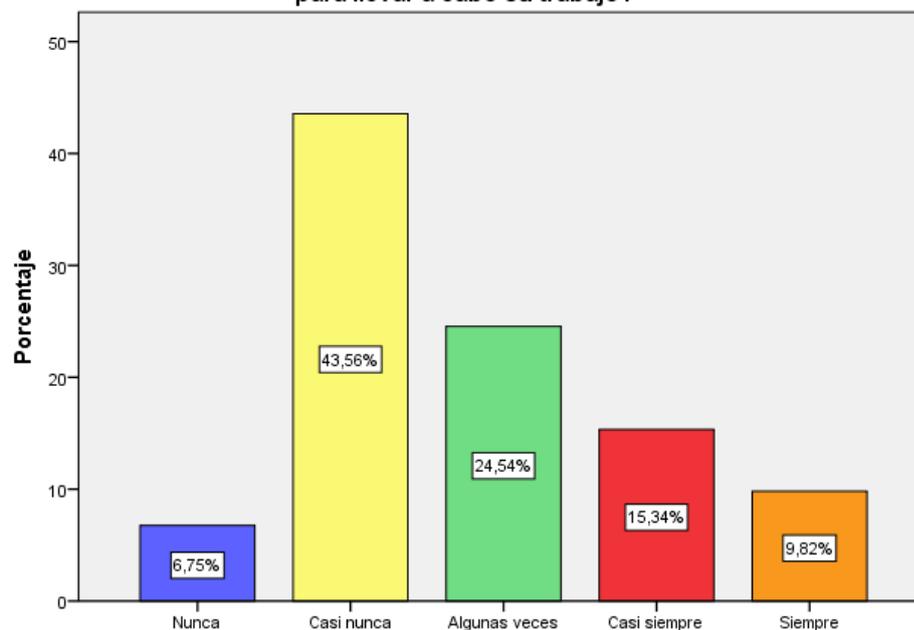
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	6,6	6,7
	Casi nunca	71	42,8	50,3
	Algunas veces	40	24,1	74,8
	Casi siempre	25	15,1	90,2
	Siempre	16	9,6	100,0
	Total	163	98,2	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,8	
Total		166	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

### Gráfico 7: ¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?

¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?



Fuente: Tabla 9.

Elaboración: El investigador.

#### Análisis e interpretación:

De los resultados se observa que 43.56% de los encuestados indican que casi nunca los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo, mientras que el 24.54% menciona que algunas veces; el 15.34% indica que casi siempre; el 9.82% aprecia que se encuentran capacitados; mientras que el 6.75% indicó que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo, es decir; la mayoría de los usuarios indican que los trabajadores no encuentran capacitados para desarrollar su trabajo y esto debido a que son colocados en los cargos como pago de favores político, falta de capacitaciones constantes en la entidad y esto hace que los servidores no cumplan bien con su trabajo.

**Tabla 10: ¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema?**

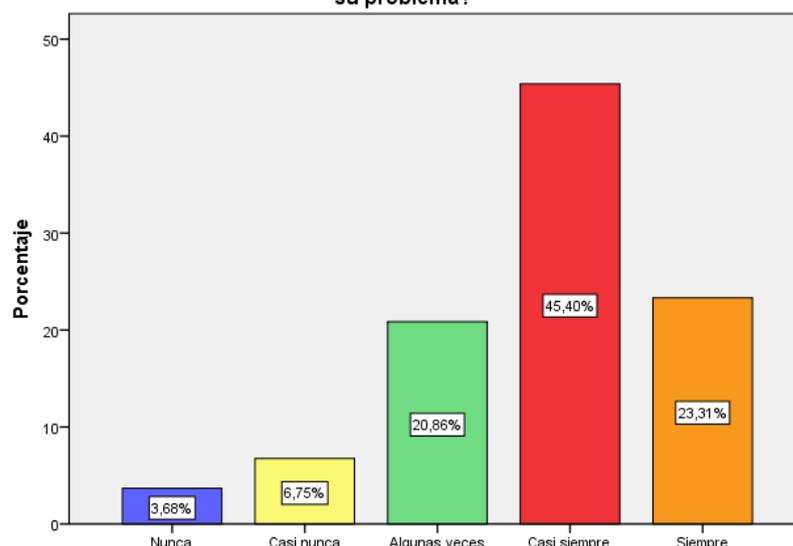
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	3,6	3,7	3,7
	Casi nunca	11	6,6	6,7	10,4
	Algunas veces	34	20,5	20,9	31,3
	Casi siempre	74	44,6	45,4	76,7
	Siempre	38	22,9	23,3	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 8: ¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema?**

¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema?



Fuente: Tabla 10.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

En la Tabla 10 se puede observar que el 45.40 % de los encuestados indica que casi siempre los servidores de la municipalidad mostraron un sincero interés en solucionar sus problemas; el 23.31% manifiesta que siempre; mientras que 20.86% manifiesta que los servidores muestran interés, el 6.75% indica que casi nunca y el 3.68% asegura que nunca. De este resultado podemos mencionar que la gran mayoría de los usuarios fueron atendidos con un sincero interés para solucionar sus problemas de parte de los servidores y esto se debe a que existe un buen clima laboral dentro de la municipalidad.

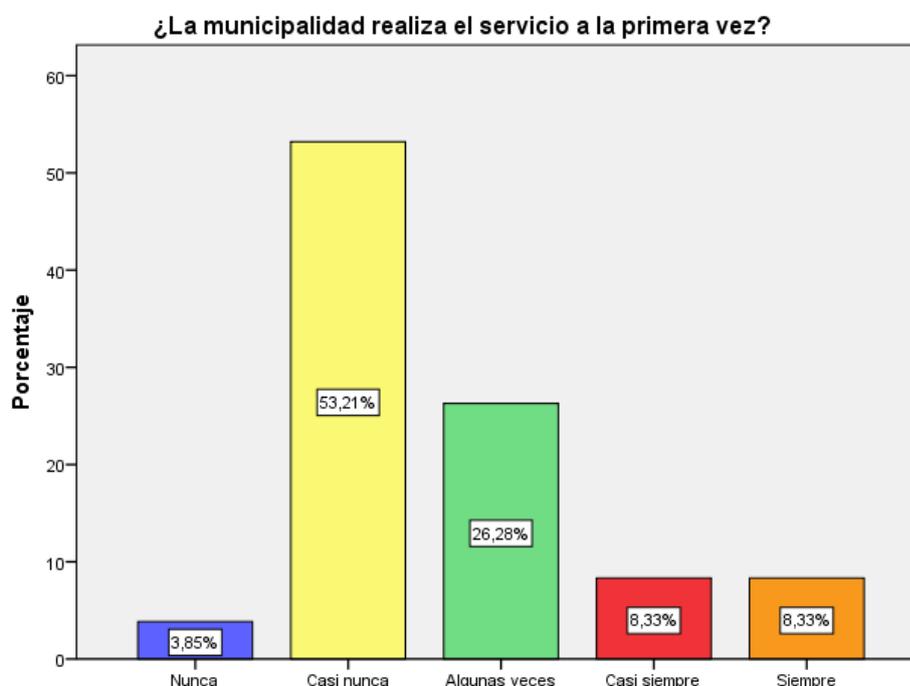
**Tabla 11: ¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	3,6	3,8	3,8
	Casi nunca	83	50,0	53,2	57,1
	Algunas veces	41	24,7	26,3	83,3
	Casi siempre	13	7,8	8,3	91,7
	Siempre	13	7,8	8,3	100,0
	Total	156	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	6,0		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 9: ¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?**



Fuente: Tabla 11.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los encuestados el 53.21% manifiesta que casi nunca se realiza el servicio la primera vez; el 26.28% percibió que algunas veces, mientras; que el 8.33% indican que casi siempre y por último el 3.85% menciona que nunca. Podemos mencionar que la mayoría de encuestados percibió que no se realiza los servicios la primera vez y esto se debe a que los servidores no toman mucha importancia a los servicios que puedan necesitar los usuarios y en otro caso algunos desconocen como poder resolver dichos problemas.

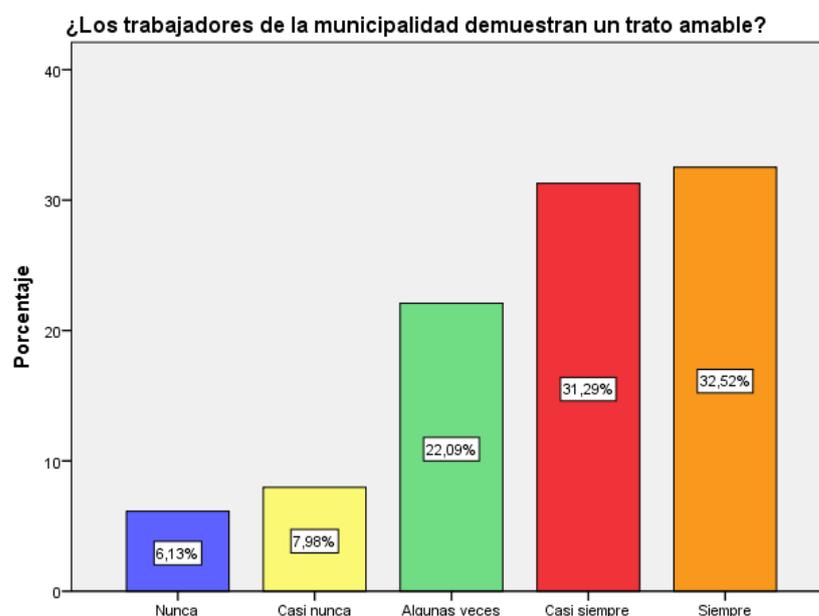
**Tabla 12: ¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,0	6,1	6,1
	Casi nunca	13	7,8	8,0	14,1
	Algunas veces	36	21,7	22,1	36,2
	Casi siempre	51	30,7	31,3	67,5
	Siempre	53	31,9	32,5	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 10: ¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?**



Fuente: Tabla 12.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los encuestados el 32.52 % indica que siempre los trabajadores demuestran un trato amable; mientras que el 31.29% menciona que casi siempre los trabajadores demuestran un trato amable; el 22.09% percibió que algunas los trabajadores demuestran trato amable; el 7.98% indica que casi nunca muestran un trato amable y por último el 6.13% menciona que nunca fueron tratados con amabilidad; es decir, que la gran mayoría de encuestados manifiestan que fueron atendidos con amabilidad y solo un porcentaje pequeño no fueron atendidos con amabilidad.

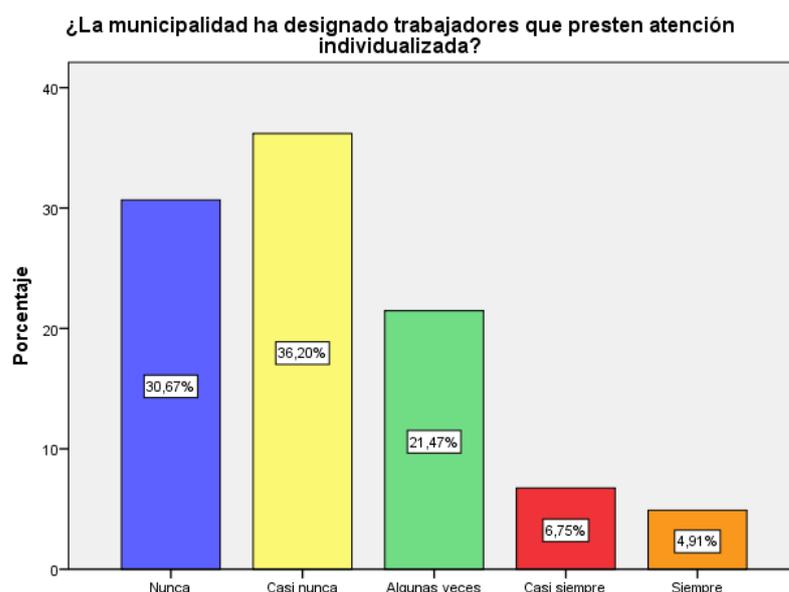
**Tabla 13: ¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	50	30,1	30,7	30,7
	Casi nunca	59	35,5	36,2	66,9
	Algunas veces	35	21,1	21,5	88,3
	Casi siempre	11	6,6	6,7	95,1
	Siempre	8	4,8	4,9	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 11: ¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?**



Fuente: Tabla 13.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo al resultado obtenido en la Tabla 13 se puede manifestar que el 36.20% de los encuestados indica que casi nunca la municipalidad designa trabajadores que presten atención individualizada; el 30.67% menciona que nunca; el 21.47% dice que algunas; el 6.75% indica que casi siempre y el 4.91% manifiesta que la municipalidad designa trabajadores para prestar atención individualizada, es decir; que según estos resultados los encuestados mencionan que la municipalidad no designa trabajadores para prestar atención individualizada. Esto se debe a varios factores como la sobre carga laboral que existe en las municipalidades además de la falta de personal en cada área.

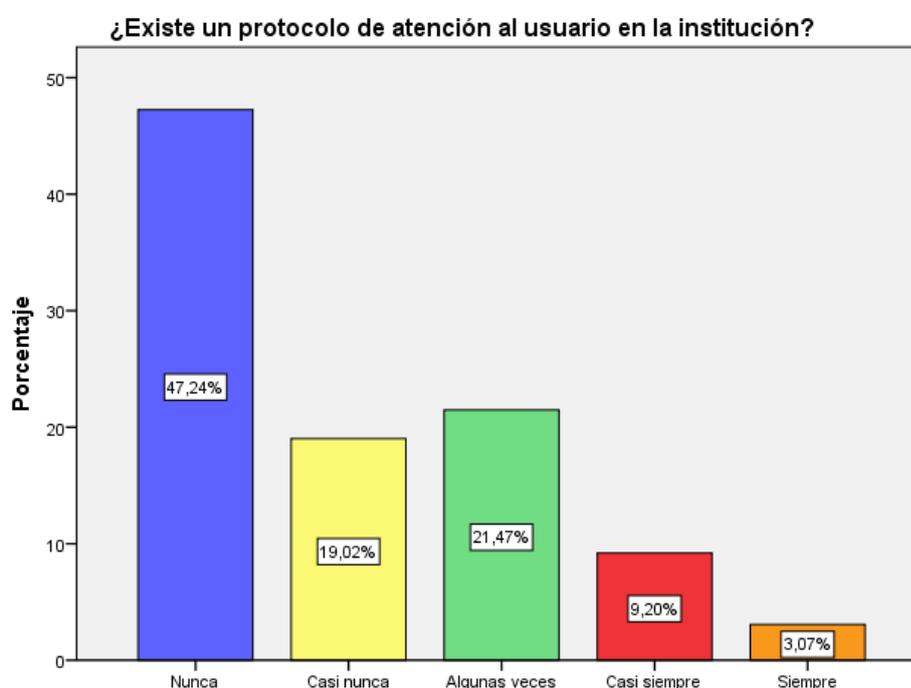
**Tabla 14: ¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	77	46,4	47,2	47,2
	Casi nunca	31	18,7	19,0	66,3
	Algunas veces	35	21,1	21,5	87,7
	Casi siempre	15	9,0	9,2	96,9
	Siempre	5	3,0	3,1	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 12: ¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?**



Fuente: Tabla 14.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo al resultado obtenido en la Tabla 14 se obtuvo que el 47.24% de los encuestados indican que nunca existe un protocolo de atención al usuario en la municipalidad; el 21.47% menciona que algunas veces; el 19.02% indica que casi nunca; el 9.20% casi siempre y el 3.07% manifiesta que siempre. Este resultado indica la mayoría de encuestados no percibieron un protocolo de atención a los usuarios; y eso se debe a que no exist-e la gestión indicada para realizar estos protocolos además que no hay la persona capacitada para realizarlo.

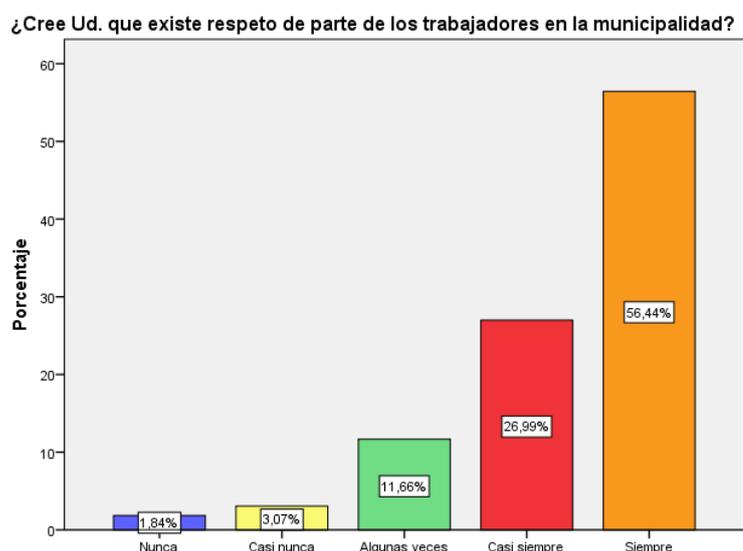
**Tabla 15: ¿Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	5	3,0	3,1	4,9
	Algunas veces	19	11,4	11,7	16,6
	Casi siempre	44	26,5	27,0	43,6
	Siempre	92	55,4	56,4	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 13: ¿Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?**



Fuente: Tabla 15.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los encuestados el 56.44% mencionan que siempre existe respeto de parte de los trabajadores de la municipalidad; el 26.99% indica que casi siempre; el 11.66% algunas veces; el 3.07% casi nunca y el 1.84% manifiesta que nunca, es decir; que lo encuestados fueron atendidos con respeto en la municipalidad y esto se debe a que la mayoría de trabajadores son personas con estudios de secundaria completa y superior, por lo que demuestran su educación a los usuarios.

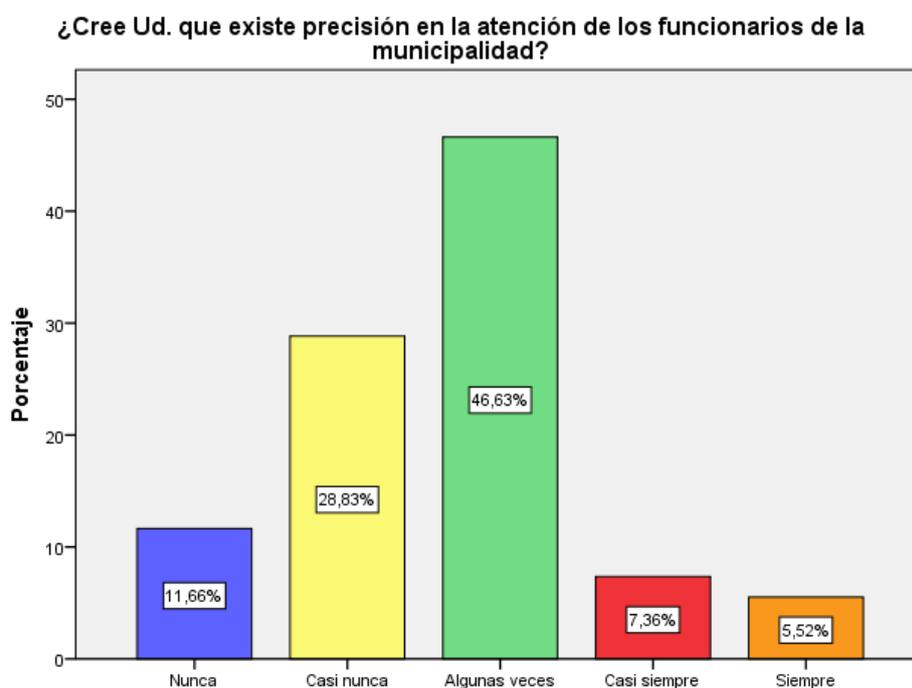
**Tabla 16: ¿Cree Ud. que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	11,4	11,7	11,7
	Casi nunca	47	28,3	28,8	40,5
	Algunas veces	76	45,8	46,6	87,1
	Casi siempre	12	7,2	7,4	94,5
	Siempre	9	5,4	5,5	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 14: ¿Cree Ud. que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?**



Fuente: Tabla 16.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los encuestados el 46.63% manifiestan que algunas veces existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad; el 28.83% indica casi nunca; el 11.66% indica nunca; el 7.36% manifiesta que casi siempre y por último el 5.52% indica que siempre existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad. De estos resultados se observa que en gran mayoría solo algunas veces existe precisión en la atención de los funcionarios.

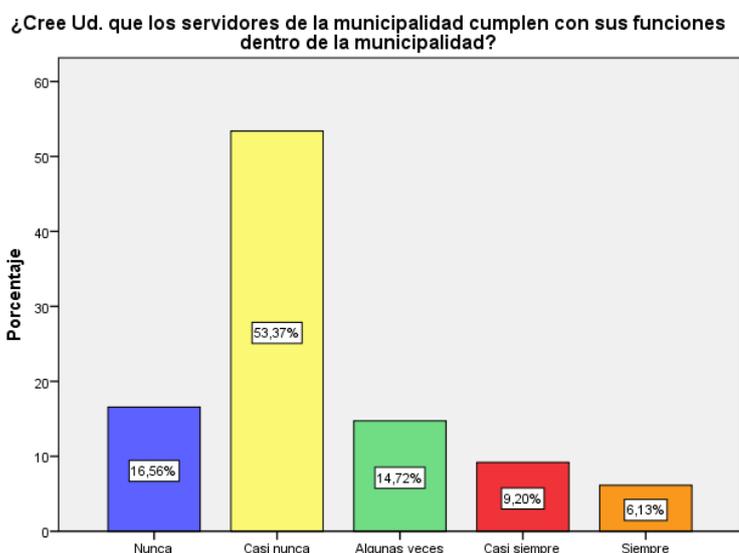
**Tabla 17: ¿Cree Ud. que los servidores de la municipalidad cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	16,3	16,6	16,6
	Casi nunca	87	52,4	53,4	69,9
	Algunas veces	24	14,5	14,7	84,7
	Casi siempre	15	9,0	9,2	93,9
	Siempre	10	6,0	6,1	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 15: ¿Cree Ud. que los servidores de la municipalidad cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?**



Fuente: Tabla 17.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

En la Tabla 17 se puede observar que el 53.37 % de los encuestados indica que casi nunca los servidores de la municipalidad cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad; el 16.56% menciona que nunca; el 14.72% menciona que algunas veces; el 9.20% dice que casi siempre y el 6.13% indica que siempre. En este resultado podemos interpretar que no se cumplen las funciones dentro de la municipalidad de parte de los trabajadores y esto se da por que no están capacitados para asumir los cargos y no son el personal idóneo para cumplir dichas funciones, debido a que tienen otras profesiones u otras experiencias laborales que no son las indicadas para asumir cargos en la municipalidad.

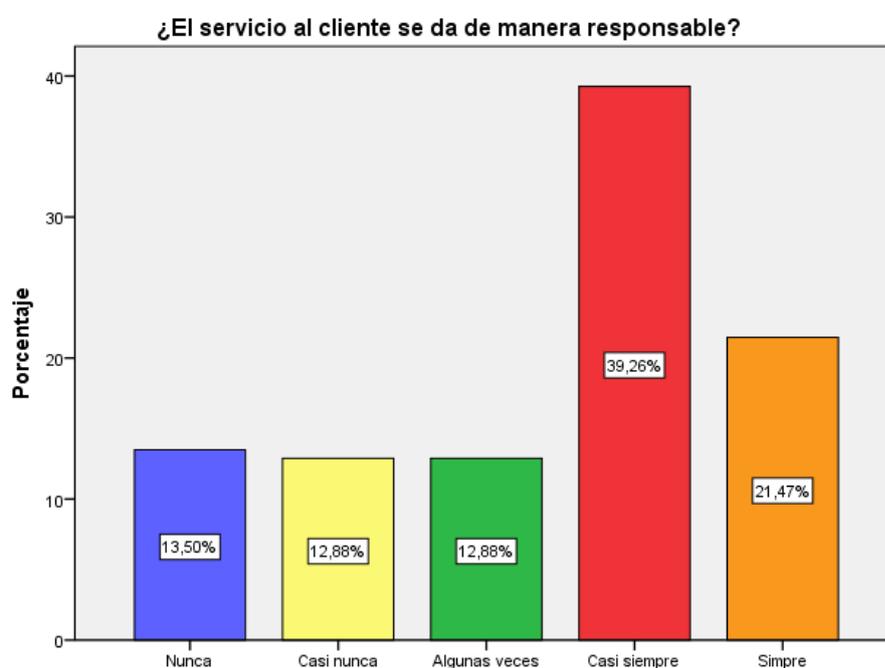
**Tabla 18: ¿El servicio al cliente se da de manera responsable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	13,3	13,5	13,5
	Casi nunca	21	12,7	12,9	26,4
	Algunas veces	21	12,7	12,9	39,3
	Casi siempre	64	38,6	39,3	78,5
	Siempre	35	21,1	21,5	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 16: ¿El servicio al cliente se da de manera responsable?**



Fuente: Tabla 18.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los resultados se puede apreciar que el 39.26% de los encuestados indica que casi siempre el servicio al cliente se da de manera responsable; el 21.47% menciona que siempre; el 13.50% nunca; mientras que el 12.88% dicen que casi nunca y algunas veces el servicio al cliente se da de manera responsable; y esto nos indica que la gran mayoría de encuestados manifiestan que el servicio se dio de manera responsable. Esto es debido a que se debe cumplir las metas en cada área de la municipalidad y esto engloba a cumplir con horarios, trabajos, gestiones, etc

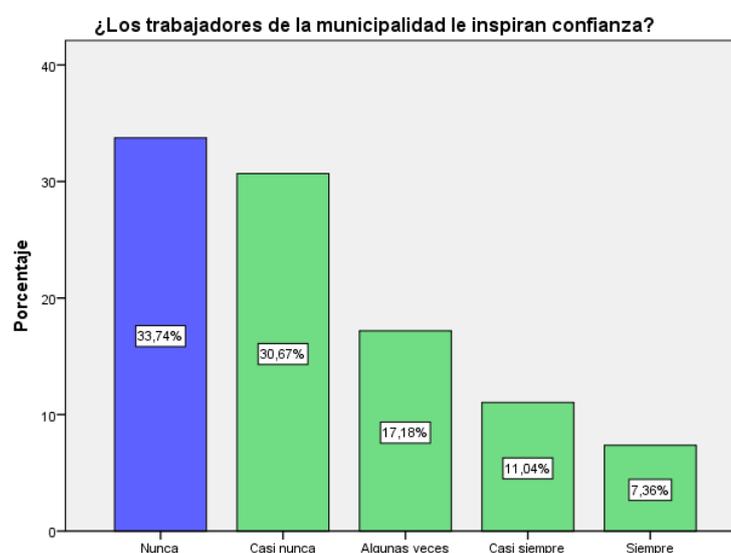
**Tabla 19: ¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	55	33,1	33,7	33,7
	Casi nunca	50	30,1	30,7	64,4
	Algunas veces	28	16,9	17,2	81,6
	Casi siempre	18	10,8	11,0	92,6
	Siempre	12	7,2	7,4	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 17: ¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?**



Fuente: Tabla 19.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los resultados se puede apreciar que el 33.74% de los encuestados manifiestan que nunca los trabajadores de la municipalidad inspiran confianza; el 30.67% indica que casi nunca; el 17.18% dicen que algunas veces; 11.04% menciona que casi siempre y el 7.36% menciona que siempre; y este resultado nos indica que la mayoría de usuarios no confían en los trabajadores de la municipalidad; esto es debido a que la mayoría de funcionarios a nivel nacional fueron vinculados con problemas de corrupción, coimas, favores políticos, etc; por lo tanto la gran mayoría ya no confían en los trabajadores de las municipalidades.

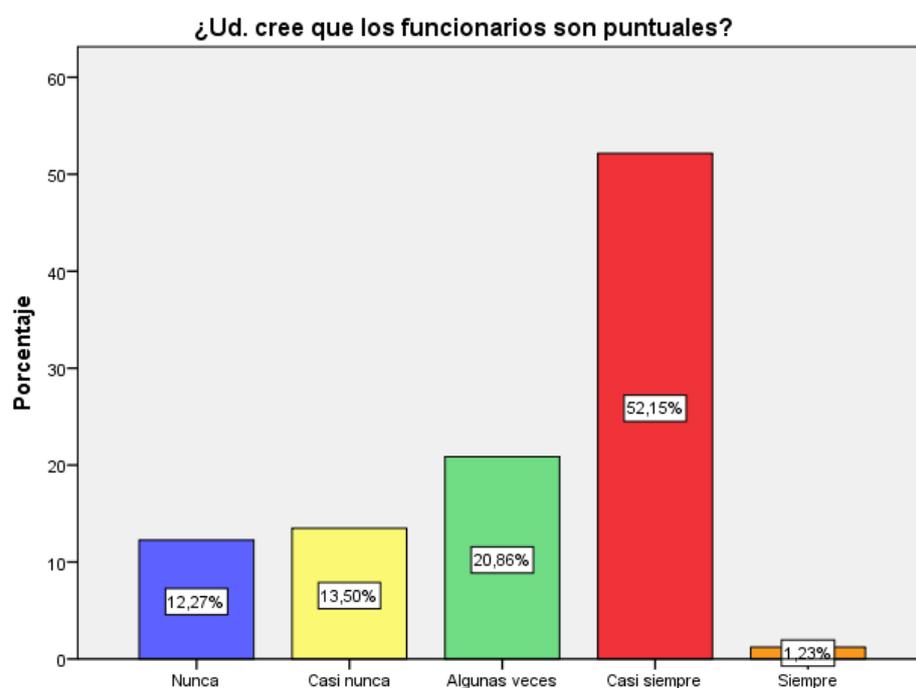
**Tabla 20: ¿Ud. cree que los funcionarios son puntuales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	12,0	12,3
	Casi nunca	22	13,3	25,8
	Algunas veces	34	20,5	46,6
	Casi siempre	85	51,2	98,8
	Siempre	2	1,2	100,0
Total	163	98,2	100,0	
Perdidos Sistema		3	1,8	
	Total	166	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 18: ¿Ud. cree que los funcionarios son puntuales?**



Fuente: Tabla 20.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los resultados se puede apreciar que el 53.15% de los encuestados indica que casi siempre los funcionarios son puntuales; mientras que el 20.86% indica que algunas veces; el 13.50% menciona que casi nunca; el 12.27% dice que nunca y el 1.23% indica que siempre; según estos resultados podemos apreciar que la mayoría de encuestados manifiestan que los funcionarios si son puntuales; y como se vuelve a recalcar debido a horarios de entrada y salida que se deben respetar y si no se cumplen son sancionados.

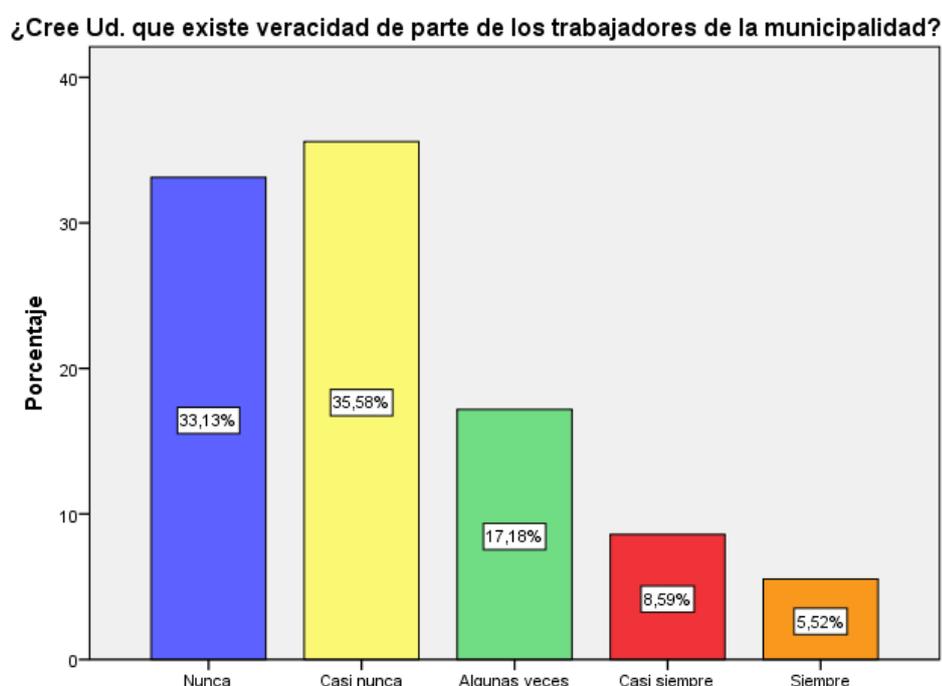
**Tabla 21: ¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	32,5	33,1
	Casi nunca	58	34,9	68,7
	Algunas veces	28	16,9	85,9
	Casi siempre	14	8,4	94,5
	Siempre	9	5,4	100,0
	Total	163	98,2	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,8	
	Total	166	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 19: ¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?**



Fuente: Tabla 21.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De la Tabla 21 podemos manifestar que el 33.58% de los encuestados mencionan que casi nunca existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad; el 33.13% indica que nunca; el 17.18% dice que algunas veces; mientras que el 8.59% casi siempre y por último el 5.52% menciona que siempre; entonces podemos ver que los encuestado en su gran mayoría piensan que no hay veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad.

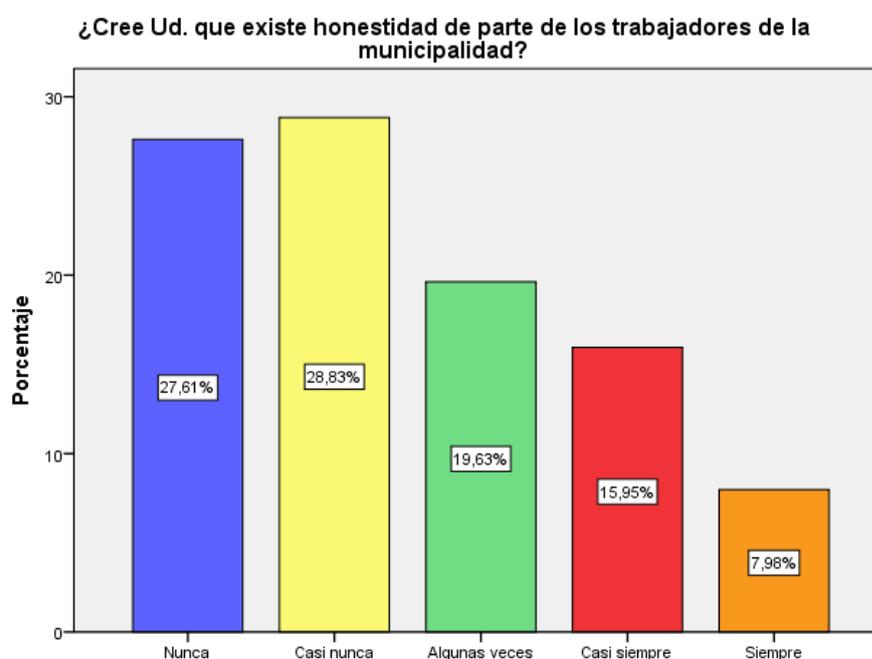
**Tabla 22: ¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	45	27,1	27,6
	Casi nunca	47	28,3	56,4
	Algunas veces	32	19,3	76,1
	Casi siempre	26	15,7	92,0
	Siempre	13	7,8	100,0
	Total	163	98,2	100,0
Perdidos Sistema	3	1,8		
Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 20: ¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?**



Fuente: Tabla 22.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos en la Tabla 22 el 28.83% de los encuestados indica que casi nunca hay honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad; mientras que el 27.61% dice que nunca; el 19.63% menciona que algunas veces; el 15.95% casi siempre y el 7.98% siempre. Con este resultado podemos descifrar que lo encuestados no sienten honestidad de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun y esto porque se vino perdiendo estos valores a nivel nacional por enriquecerse y no para dejars a los pobladores.

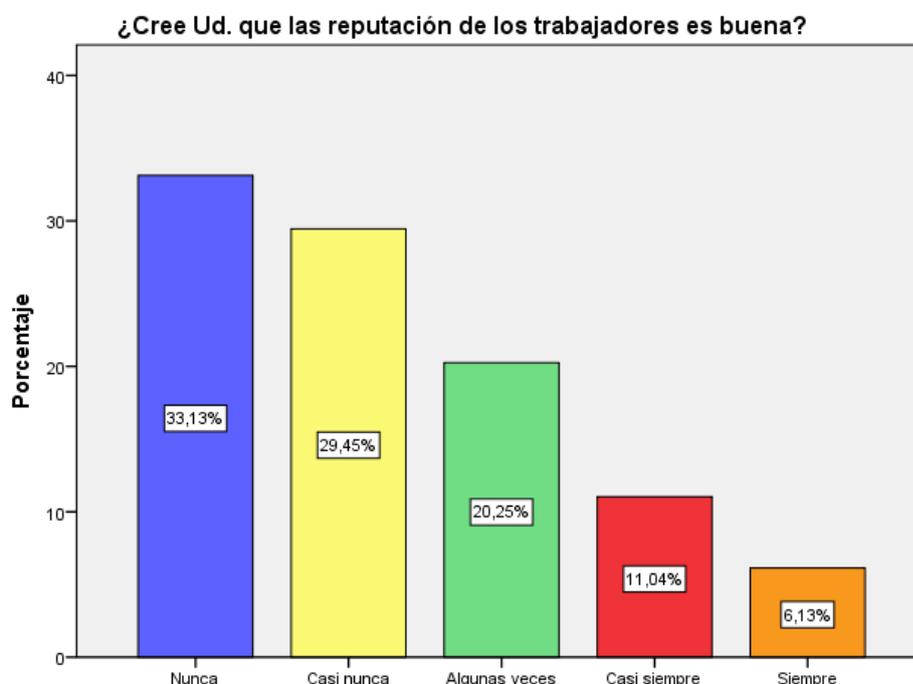
**Tabla 23: ¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores es buena?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	32,5	33,1	33,1
	Casi nunca	48	28,9	29,4	62,6
	Algunas veces	33	19,9	20,2	82,8
	Casi siempre	18	10,8	11,0	93,9
	Siempre	10	6,0	6,1	100,0
	Total	163	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
	Total	166	100,0		

Fuente: Cuestionario, 2021.

Elaboración propia.

**Gráfico 21: ¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores es buena?**



Fuente: Tabla 23.

Elaboración: El investigador.

### **Análisis e interpretación:**

De los encuestados el 33.13% cree nunca la reputación de los trabajadores es buena; el 29.45% dice que casi nunca; el 20.25 % manifiesta que algunas veces; el 11.04% casi siempre y el 6.13% indica que siempre.

Con estos resultados podemos interpretar que para los usuarios encuestados la reputación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun no es buena; mientras que para algunos en minoría si es buena la reputación de los trabajadores.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general: ***Determinar cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.*** De la presente investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos procedemos a discutir con investigaciones relacionadas a la presente investigación.

La Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun “si cuenta con buena calidad de servicio; pero sin embargo es necesario que el nivel de calidad suba más para obtener mejores resultados en la satisfacción de los usuarios” (Rojas, 2002); coincidiendo con Mamani (2019) en su tesis “titulado La Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa el Salvador-Lima”, en donde una de las conclusiones que llega es que existe una calidad de servicio moderada y por ende la satisfacción de los usuarios es también moderada. Afirmando lo que indicado por Aniorte (2013) quien indica “que para cumplir con un correcto servicio de calidad se debe cumplir con sus objetivos, servir para lo que se diseñó, deber solucionar problemas y proporcionar resultados”.

Con respecto al objetivo específico 1: ***Determinar cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.*** De la presente investigación y de acuerdo a los resultados encontrados según la Tabla 6 se obtuvo que el 42.94% muestra que la gran mayoría de encuestados indican que casi nunca fueron avisados del tiempo de conclusión del servicio; en la Tabla 7 se pudo observar que el 46.63% indica que algunas veces los servidores se encontraron dispuestos a resolver sus problemas y fueron atendidos de buena forma y en la Tabla 8 se manifestó que el 47.24% casi siempre observaron que el personal cuenta con los recursos materiales para llevar a cabo su trabajo con normalidad; afirmando lo indicado en partes con

Alvarez (2019), en su trabajo de investigación titulado “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la discoteca Happy World Inversiones Alga S.A.C según el modelo Servqual Leoncio Prado”, en donde indica que la “capacidad de respuesta de la calidad de servicio es positiva débil y debido a ello se aprecia que la información aun no es muy oportuna y el servicio aun no es el adecuado, por ende, la satisfacción del usuario que acuden a la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno, es muy baja”. Así mismo Sandoval (2006) menciona que “capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes, dar un servicio rápido y realizar el cumplimiento de los compromisos comprometidos”.

Con respecto al objetivo específico 2: ***Determinar cómo es la Sensibilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.*** De la presente investigación y de acuerdo a los resultados encontrados según la Tabla 9 se observó que el 43.56% de los encuestados indicaron que casi nunca los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo; en la Tabla 10 de este resultado podemos mencionar que el 45.40 % de los encuestados indicaron que casi siempre los servidores de la municipalidad mostraron un sincero interés en solucionar sus problemas de parte de los servidores y en la Tabla 11 se puede mencionar que según los resultados la mayoría de encuestados en un 53.21% manifestaron que casi nunca se realizó el servicio la primera vez; coincidiendo con Mamani (2019) en su tesis “titulado La Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa el Salvador-Lima”, en donde una de las conclusiones se determinó:

Que existe un nivel de correlación altamente significativa entre la dimensión sensibilidad indicando que existe una relación moderada; el 81.5% de los encuestados considera que la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad es moderada; esto debido al incumplimiento de las promesas dadas por la municipalidad, además que los usuarios perciben que los trabajadores no se encuentran capacitados para cumplir sus funciones; corroborando lo indicado por Sandoval (2006) quien menciona que “capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes,

dar un servicio rápido y realizar el cumplimiento de los compromisos comprometidos”.

Con respecto al objetivo específico 3: ***Determinar cómo es la empatía en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.*** De la presente investigación y de acuerdo a los resultados encontrados según la Tabla 12 se observó que la gran mayoría de encuestados en un 32.52% indica que siempre los trabajadores demuestran un trato amable; mientras que en la Tabla 13 los resultados demostraron que el 36.20% de los encuestados manifestaron que casi nunca la municipalidad designa trabajadores que presten atención individualizada; y en la Tabla 14 se obtuvo que el 47.24% de los encuestados indican que nunca existe un protocolo de atención al usuario en la municipalidad, compartiendo lo dicho por Huancollo (2018), en su trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la de Taraco – Huancané-Puno” el cual concluye “que existe una influencia positiva débil del 0.482 muy significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se puede afirmar que la atención personalizada, los horarios de atención”, designación de trabajadores idóneos y la preocupación por los usuarios aun no tienen muy satisfechos a los usuarios que acuden a la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno y reforzando la teoría de Sandoval (2006) quien define a la empatía como la “atención personalizada que la compañía proporciona a sus clientes, sus indicadores son: cortesía y amabilidad, calidad en los procesos, calidad en los resultados”.

Con respecto al objetivo específico 4: ***Determinar cómo es la confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.*** De la presente investigación y de acuerdo a los resultados encontrados según la Tabla 15 se obtuvo que de los encuestados el 56.44% mencionan que siempre existe respeto de parte de los trabajadores de la municipalidad; en la Tabla 16 se observó que en gran mayoría de encuestados el 46.63% manifestó que algunas veces existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad; y en la Tabla 17 según estos resultados, se observó que el

53.37 % de los encuestados indicó que casi nunca los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad. Así mismo Huancollo (2018), en su trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la de Taraco – Huancané-Puno, 2017” no existe confiabilidad debido a que no están capacitados según el área que desempeñan y es por ello que no son eficientes en la municipalidad; confirmando lo dicho por Sandoval (2006) quien indica que “confiabilidad consiste en respetar lo prometido al cliente, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece”.

Con respecto al objetivo específico 5: ***Determinar cómo es la responsabilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.*** De la presente investigación y de acuerdo a los resultados encontrados según la Tabla 18 se obtuvo que de la gran mayoría de encuestados el 39.26% indicó que casi siempre el servicio al cliente se da de manera responsable; en la Tabla 19 nos indica que el 33.74% de los encuestados manifestaron que nunca los trabajadores de la municipalidad inspiran confianza y según los resultado de la Tabla 20, según estos resultados se pudo apreciar que el 53.15% de los encuestados casi siempre los funcionarios son puntuales; así mismo Huancollo (2018), en su trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la de Taraco – Huancané-Puno, 2017” “se concluye que existe una influencia positiva débil del 0.45, donde se ve que no hay mucha confianza de parte de los colaboradores, no son muy corteses y poco conocimiento de los procesos, esto va a redundar en la insatisfacción de los usuarios que acuden a la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno”; afirmando lo dicho por Sandoval (2006) quien indica que “responsabilidad es servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad”

Con respecto al objetivo específico 6: ***Determinar cómo es la credibilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021.*** De la presente

investigación y de acuerdo a los resultados encontrados según la Tabla 21 podemos manifestar que el 33.58% de los encuestados piensan que no hay veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad; por otra parte en la Tabla 22 los resultados demuestran que el 28.83% de los encuestados indica que casi nunca hay honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad; y por último en la Tabla 23 se pudo apreciar que el 33.13% cree nunca la reputación de los trabajadores es buena; confirmando lo dicho por Sandoval (2006) quien menciona que “credibilidad significa desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta”.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos de la investigación, se llegaron a las conclusiones siguientes:

1. De acuerdo al objetivo principal: Determinar cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun, 2021; se determinó que si cuenta con buena calidad de servicio; pero de todas maneras es necesario que el nivel de calidad suba más para poder incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.
2. Se planteó el objetivo específico 1: Determinar cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021. De la tabla N 6, se obtuvo que el 42.94% de los encuestados indican que casi nunca fueron avisados del tiempo de conclusión del servicio; en la Tabla 7 se pudo observar que el 46.63% indica que algunas veces los servidores se encontraron dispuestos a resolver sus problemas y fueron atendidos de buena forma y en la Tabla 8 se manifestó que el 47.24% casi siempre observaron que el personal cuenta con los recursos materiales para llevar a cabo su trabajo con normalidad.
3. Se planteó el objetivo específico 2: Determinar cómo es la sensibilidad de en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021. Obteniéndose que según la Tabla 9 se observó que el 43.56% de los encuestados indicaron que casi nunca los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo; en la Tabla 10 de este resultado podemos mencionar que el 45.40 % de los encuestados indicaron que casi siempre los servidores de la municipalidad mostraron un sincero interés en solucionar sus problemas de parte de los servidores y en la Tabla 11 se puede mencionar que según los resultados la mayoría de encuestados en un 53.21% manifestaron que casi nunca se realizó el servicio la primera vez.
4. Se planteó el objetivo específico 3: Determinar cómo es la empatía en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio

Prado, Departamento Huánuco, 2021. En el cual se obtuvo que según la Tabla 12 se observó que la gran mayoría de encuestados en un 32.52% indica que siempre los trabajadores demuestran un trato amable; mientras que en la Tabla 13 los resultados demostraron que el 36.20% de los encuestados manifestaron que casi nunca la municipalidad designa trabajadores que presten atención individualizada; y en la Tabla 14 se obtuvo que el 47.24% indicaron que nunca existe un protocolo de atención al usuario en la municipalidad.

5. Se planteó el objetivo específico 4: Determinar cómo es la confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021. Obteniendo que según la Tabla 15 se obtuvo que de los encuestados el 56.44% mencionan que siempre existe respeto de parte de los trabajadores de la municipalidad; en la Tabla 16 se observó que en gran mayoría de encuestados el 46.63% manifestó que algunas veces existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad; y en la Tabla 17 se observó que el 53.37 % de los encuestados indicó que casi nunca los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad.
6. Se planteó el objetivo específico 5: Determinar cómo es la responsabilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021. En el cual se obtuvo que según la Tabla 18 se obtuvo que de la gran mayoría de encuestados el 39.26% indicó que casi siempre el servicio al cliente se da de manera responsable; en la Tabla 19 nos indica que el 33.74% de los encuestados manifestaron que nunca inspiran confianza y según los resultado de la Tabla 20, según estos resultados se pudo apreciar que el 53.15% de los encuestados casi siempre son puntuales
7. Se planteó el objetivo específico 6: Determinar cómo es la credibilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento Huánuco, 2021. En el cual se obtuvo que según la Tabla 21 podemos manifestar que el 33.58% de los encuestados piensan que no hay veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad; por otra parte en la Tabla 22 los resultados demuestran que el 28.83% de los encuestados indica que casi nunca hay honestidad de parte de los

trabajadores de la municipalidad; y por último en la Tabla 23 se pudo apreciar que el 33.13% cree nunca la reputación de los trabajadores es buena.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia y al administrador de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun implementar programas o actividades para poder mejorar la calidad de servicio, en varios criterios, como capacitaciones constantes, charlas de motivación, sensibilización, reconocimiento al personal; además se tiene que instalar un buzón de sugerencias donde los usuarios puedan dar a conocer y sugerir sus necesidades primordiales.
2. Se recomienda a la gerencia y al administrador de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun capacitaciones constantes respecto a temas de tecnología e implementar softwares que faciliten y agilicen las transacciones que realizan los usuarios y hacerlo en menor tiempo; además verificar constantemente los materiales de trabajo y ver que se encuentren en buenas condiciones para que se realice el trabajo correctamente y no exista demora.
3. Se recomienda a la gerencia y al administrador de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun que al momento de realizar contrataciones de personal hacer evaluaciones más detalladas, y así poder verificar que el personal cuenta con las competencias necesarias para brindar el servicio adecuado, además realizar capacitaciones constantes a los trabajadores en temas relacionados a las funciones que realizan y no tener problemas con los usuarios para brindar los servicios ni bien ellos soliciten apoyo.
4. Se recomienda a la gerencia y al administrador de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun que elabore un protocolo de atención al usuario y que sea cumplido por los trabajadores, caso contrario sean sancionados; por otra parte sensibilizar a los trabajadores en temas relacionados al buen trato, amabilidad, tolerancia a los usuarios y como prestar atención de manera individualizada a los usuarios que los sugieran.
5. Se recomienda a la gerencia y al administrador de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun que contraten al personal que cuente con experiencia suficiente según el área a desarrollar, para que cumplan con el desempeño correcto y sean más confiables al usuario ya que se pudo

observar que no existe precisión en la atención y no cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad.

6. Se recomienda a la gerencia y al administrador de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun capacitar a los trabajadores y desarrollar un plan de trabajo en el cual se realice los servicios con prontitud y eficazmente para así poder evitar trámites burocráticos que hacen que los usuarios queden descontentos y perciban esa escasa responsabilidad.
7. Se recomienda a la gerencia y al administrador de la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun priorizar la incorporación de altos directivos a través de concurso público y no contratar a funcionarios públicos corruptos, ya que debido a ello los usuarios perciben una mala imagen de los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aniorte, N. (20 de agosto de 2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 28 de julio de 2015, de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm).
- Arias, L. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de tingo maría*. (Tesis Pre Profesional). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú.
- Atehourta, M. (2014). Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Tesis para optar el grado de Doctor en Administración, Castellón de la Plana - España. Recuperado el 16 de Octubre de 2014, de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Castillo, J. (2004). Reingeniería y gestión Municipal. Lima-Peru: Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Chiavenato I. (2009). Gestión del Talento Humano. Edición Me Graw Hill. Tercera Edición.
- Cruz, I. (2013): Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El Buzón de Pacioli, Año XII, número 82. PP.
- Hernández, R.(2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Huancollo, C (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de taraco – huancané – puno, 2017* (Tesis Pre Profesional). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.
- Huamán, R.J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo*. (Tesis Pre Profesional). Universidad César Vallejo. Perú.

- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas*. (Tesis Pre Profesional). Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.
- Jhon, H. K. (2012). *Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning.
- Kurtz, L. (2012). *Marketing Contemporáneo*. México: Cengage Learning.
- López, M. (2018). *Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis*. (Tesis Pre Profesional). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Perú.
- Madrigal, M (2015). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Lima. Recuperado el 19 de Octubre de 2015, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1676>
- Mamaní, D.G. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*. (Tesis Pre Profesional). Universidad Peruana Unión. Perú.
- Pinheiro, M. (2019). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Bahía*. Universidad Federal da Bahía. Brasil.
- Pérez, F. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas*. (Tesis Doctoral). Universidad de Chiapas. México.
- Rocca, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción laboral en la Municipalidad de Berisso*. (Tesis Magister). Universidad Nacional de la Plata. Argentina.
- Sandoval., L. M. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. Trillas.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Cómo es la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2021?	<b>Objetivo general</b> Determinar cómo es la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2021.		
<b>Problemas Específicos</b> <b>a)</b> ¿Cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2021? <b>b)</b> ¿Cómo es la fiabilidad en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, 2021? <b>c)</b> ¿Cómo es la empatía en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, 2021? <b>d)</b> ¿Cómo es la sensibilidad en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, 2021? <b>e)</b> ¿Cómo es la responsabilidad en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, 2021? <b>f)</b> ¿Cómo es la credibilidad en la municipalidad de Mariano Dámaso Beraún, 2021?	<b>Objetivos Específicos</b> <b>a).</b> Determinar cómo es la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2021. <b>b)</b> Determinar cómo es la fiabilidad se relaciona en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2021. <b>c)</b> Determinar cómo es la empatía se en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2021. <b>d)</b> Determinar cómo es la sensibilidad en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2021. <b>e)</b> Determinar cómo es la responsabilidad se en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2021. <b>f)</b> Determinar cómo es la credibilidad se en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, 2021.	<b>Calidad de servicio</b> - Capacidad de respuesta - Fiabilidad - Sensibilidad - Confiabilidad - Responsabilidad - Credibilidad	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Aplicada <b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>NIVEL:</b> Descriptivo <b>DISEÑO:</b> No Experimental
<b>POBLACION Y MUESTRA</b>		<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
<b>POBLACION:</b> La población de la siguiente investigación es la cantidad de 849 usuarios. <b>MUESTRA:</b> La muestra a tomar en cuenta en la presente investigación es de 163 usuarios.		<b>TECNICAS:</b> - Encuesta - Observación <b>INSTRUMENTOS:</b> -Cuestionario, Trato directo y Ficha de observación.	



## ANEXO 2: CUESTIONARIO UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La encuesta tiene como objetivo conocer las opiniones acerca de la Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital De Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2021.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, por lo que debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

1 = Nunca. 2 =Casi Nunca. 3 = Algunas veces. 4 = Casi Siempre; y, 5=Siempre  
 Género: Masculino, Femenino.  
 Edad:.....  
 Lugar de Procedencia:.....

N°	P	1	2	3	4	5
<b>Variable: Calidad de Servicio</b>						
1	¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?					
2	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?					
3	¿ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?					
4	¿Cree Ud. que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?					
5	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar su problema?					
6	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?					
7	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?					
8	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?					
9	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?					
10	¿Cree Ud. Que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?					
11	¿Cree Ud. Que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?					
12	¿Cree Ud. Que los servidores cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?					
13	¿El servicio al cliente se da de manera responsable?					
14	¿Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?					
15	¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?					
16	¿Cree Ud. que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?					
17	¿Cree Ud. que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?					
18	¿Cree Ud. que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?					

**Gracias por su colaboración.**

## ANEXO 3: JUICIO DE EXPERTOS



### Universidad de Huánuco

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?	X		X		X		
2	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?	X		X		X		
3	¿ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar acabo su trabajo?	X		X		X		

4	¿Cree Ud que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?	✓			✓	✗		Reformen frecuentemente
5	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?	✗		✓		✗		
6	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?	✗		✗		✗		
7	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?	✗		✗		✗		
8	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?	✗		✗		✗		
9	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?	✓		✓		✓		
10	¿ Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?	✗		✗		✓		
11	¿Cree Ud. Que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?	✓		✗		✓		
12	¿ Cree Ud. que los servidores de la municipalidad cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?	✗		✗		✗		
13	¿El servicio al cliente se da de manera responsable?	✗		✗		✗		
14	¿ Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?	✗		✗		✗		
15	¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?	✓		✓		✓		
16	¿ Cree Ud que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	✗		✗		✗		

17	¿ Cree Ud que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
18	¿ Cree Ud que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?	X		X		X		
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2016.

**Datos del Experto:**

Firma: 

Apellidos y Nombres: Gerardo Jesús Andía Lobato

DNI: 10432328



## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable .		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?	x		x		x		
2	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?	x		x		x		
3	¿ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar acabo su trabajo?	x		x		x		

4	¿Cree Ud que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿ Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Cree Ud. Que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿ Cree Ud. que los servidores de la municipalidad cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿El servicio al cliente se da de manera responsable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿ Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿ Cree Ud que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17	¿ Cree Ud que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿ Cree Ud que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2016.

**Datos del Experto:**

Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

*[Handwritten signature]*  
*Almiceris Barayona Nolasca*  
 23017180

Act  
Ve a



## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable .		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los servidores avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?	x		x		x		
2	¿Los servidores de la municipalidad se encuentran dispuestos a resolver sus problemas?	x		x		x		
3	¿ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar acabo su trabajo?	x		x		x		

4	¿Cree Ud que los trabajadores de la municipalidad se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo?	X		X		X		
5	¿Los servidores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionar sus problemas?	X		X		X		
6	¿La municipalidad realiza el servicio a la primera vez?	X		X			X	mejor la orga.
7	¿Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable?	X		X			X	
8	¿La municipalidad ha designado trabajadores que presten atención individualizada?	X		X		X		
9	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la institución?	X		X		X		
10	¿ Cree Ud. que existe respeto de parte de los trabajadores en la municipalidad?	X		X		X		
11	¿ Cree Ud. Que existe precisión en la atención de los funcionarios de la municipalidad?	X		X		X		
12	¿ Cree Ud. que los servidores de la municipalidad cumplen con sus funciones dentro de la municipalidad?	X		X		X		
13	¿El servicio al cliente se da de manera responsable?	X		X		X		
14	¿ Los trabajadores de la municipalidad le inspiran confianza?	X		X		X		
15	¿Usted cree que los funcionarios son puntuales?	X		X		X		
16	¿ Cree Ud que existe veracidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		

17	¿ Cree Ud que existe honestidad de parte de los trabajadores de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿ Cree Ud que la reputación de los trabajadores de la municipalidad es buena?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2016.

**Datos del Experto:**

Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: JARA ORNA EDGAR FERNANDO

DNI: 40953266

Ac  
Ve

## Anexo IV: Autorización para la recolección de datos.



### GERENCIA MUNICIPAL

#### AUTORIZACIÓN DE RECOLECCIÓN Y USO DATOS

Yo, Carlos Alberto LLerena Amasifuén, en mi condición de Gerente Municipal autorizo al Sr Zidney Danilo Cristancho Ariza con DNI 46073264 al acceso, recolección y uso de datos de esta municipalidad, para que realice su investigación titulada "La Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraun 2021", para que se le permita el acceso a las áreas administrativas que el investigador crea conveniente y obtenga datos que guardan relación con su investigación,

Las Palmas 08 de julio del 2021

Atentamente

Municipalidad Distrital de Mariano  
Damaso Beraún - LAS PALMAS  
*[Signature]*  
Ing. CARLOS A. LLERENA AMASIFUEN  
GERENTE MUNICIPAL  
CIF. 147794475

## Anexo V: Panel fotográfico.



